

CES MOTS QUI FONT MAL - Comment vous protéger contre l'agression verbale

Source: JAMES, Jennifer. *Sélection Reader's Digest*, Octobre 1991.

«Quelle jolie robe! Dommage qu'elle ne soit pas tout à fait à ta taille.» «J'ai appris que votre fils a finalement trouvé du travail. C'est pratique d'avoir un père qui a des relations!» «Je t'ai trouvé un bon livre sur la question. Je suis sûr que tu vas l'aimer, il est vraiment très simple à comprendre.»

Ce genre de flèches empoisonnées nous frappent souvent quand nous nous y attendons le moins. Il y en a tant de variétés qu'il serait impossible d'en dresser un catalogue complet. Elles vont de la petite pique presque inconsciente («Félicitations! Tu as fini par réussir!») à la réflexion perfide qui nous prend par surprise et nous touche au plus profond de nous-mêmes.

Il y a aussi les petites phrases si cruelles qu'elles nous mettent K.O. Après de longues hésitations, un homme avait enfin trouvé le courage d'avouer à sa mère que sa femme l'avait quitté. Sa mère eut ce seul commentaire: «Ça lui en a pris du temps!»

On prétend que la famille est un refuge contre ce genre de cruautés. En réalité, sous le plus hypocrite des prétextes («Je ne t'en parlerais pas si je ne t'aimais pas»), les membres d'une famille sont souvent beaucoup plus durs entre eux qu'envers les étrangers.

Un jour qu'elle se regardait dans un miroir, une fillette de 12 ans entendit sa mère lui dire: «Ne t'en fais pas, ma chérie. Si ton nez continue de grossir, on pourra toujours te faire opérer.» La petite, jusque-là, trouvait son nez parfaitement normal.

Parmi toutes ces agressions déguisées, mes favorites sont les fameuses «critiques constructives», qui commencent généralement par «J'espère que tu ne m'en voudras pas d'être franc avec toi» ou «Si je te dis ça, c'est pour ton bien». Et voilà: vous devriez remercier votre interlocuteur de sa franchise et de sa générosité alors qu'il se prépare à vous frapper en dessous de la ceinture

Or, essayer de se défendre dans ces cas-là, c'est risquer de tomber dans le cercle vicieux des attaques et des contre-attaques. Heureusement, il existe quelques bonnes recettes pour parer les coups et garder votre confiance en vous-même.

Cherchez ce qui se cache derrière l'insulte. Les personnes qui ont la dent dure ont généralement leur large part de problèmes. Si vous ne trouvez pas ce qui les dérange vraiment, posez-leur la question. Rappelez-vous aussi que leur critique ne s'adresse pas nécessairement à vous. Prenez un peu de recul et demandez-vous quelle est la cause de leur agressivité.

La serveuse du restaurant, par exemple, n'a rien contre vous personnellement, mais son ami l'a laissée tomber hier soir. Et l'automobiliste qui vous invective en vous coupant brusquement n'a pas décidé d'avoir votre peau: peut-être se rend-il au chevet d'un enfant malade. Vous serez surpris de constater à quel point vous vous sentirez apaisé chaque fois que vous accorderez aux autres le bénéfice du doute.

Allez droit au fait. Toute réflexion blessante comporte un sous-entendu. Efforcez-vous de retrouver ce sens caché, car c'est à lui que vous devez répondre en priorité. Ce n'est pas toujours facile, évidemment. Alors essayez d'être direct. Désamorcez la remarque en demandant franchement: «Peux-tu imaginer ce qu'on ressent quand on se fait dire une chose pareille?» Si vous préférez, vous pouvez aussi demander à votre interlocuteur d'être plus précis: «Qu'est-ce que tu veux dire exactement?» ou «Je ne suis pas sûr d'avoir bien compris».

Dès que votre critique aura saisi que vous voyez clair dans son jeu, il vous laissera tranquille, honteux d'avoir été pris en flagrant délit.

Armez-vous d'humour. «J'aime beaucoup le tissu de ta jupe, avait lancé quelqu'un à une de mes amies. Il irait très bien sur le fauteuil que je dois faire recouvrir.» Elle lui a rétorqué du tac au tac: «Viens donc t'asseoir sur mes genoux.»

Une autre m'a raconté que sa mère, qui avait passé toute sa vie à nettoyer et à astiquer son intérieur, découvrit un jour une toile d'araignée dans la cuisine de sa fille.

«Mais qu'est-ce que c'est que ça? fit-elle.

- Un projet de recherche en biologie, maman.»

L'humour est le meilleur rempart contre les insultes. Une répartie spirituelle désarme instantanément presque tous les malotrus, et même les chauffards.

Un homme qui avait embouti l'arrière de la voiture d'une de mes amies refusait de lui donner son numéro de police d'assurance. Condescendant, il lui proposa de discuter de l'accident avec son mari. Elle lui sourit suavement en ajoutant qu'elle était parfaitement d'accord à condition de pouvoir elle-même en parler avec son épouse.

Inventez des signaux. Une femme dont le mari ne la critiquait qu'en public a imaginé d'emporter partout avec elle une petite serviette de toilette. Chaque fois qu'il lui faisait une remarque désobligeante, elle sortait la serviette de son sac et se la mettait sur la tête. Son mari en était tellement embarrassé qu'il résolut de s'amender.

J'ai connu une famille qui a adopté une phrase, toujours la même, pour confondre les critiques hypocrites. Un dimanche, en se levant de table après le souper, un de leurs invités s'était exclamé: «Quel merveilleux repas! Le poulet est vraiment bon marché ces temps-ci, n'est-ce pas?» Depuis lors, chaque fois qu'un membre de cette famille lance une remarque acerbe, quelqu'un fredonne: «Le poulet est bon marché ces temps-ci», et tout le monde comprend le message.

Coupez l'herbe sous le pied de votre critique. Abondez dans son sens. Si votre femme vous dit: «Tu dois bien avoir pris cinq kilos pendant tes vacances», renchérissez: «Bien plus que ça, au moins 10!» Et si elle insiste en demandant: «Tu comptes bien faire quelque chose, te mettre au régime?» répondez simplement: «Pas maintenant. J'ai envie de vivre mon obésité pendant un moment.»

Le seul pouvoir d'une piqûre de ce genre, c'est celui que vous lui donnez. En ne lui opposant pas de résistance, vous lui ôtez son venin.

Passez l'éponge. Prenez acte de l'agression verbale, constatez qu'elle ne vous concerne pas vraiment, et oubliez-la. Dans la lutte pour la vie, savoir pardonner sera l'un de vos plus précieux atouts.

Si vous n'êtes pas sûr de pouvoir y arriver, indiquez à votre interlocuteur que vous avez entendu sa remarque mais que vous n'y répondez pas. Vous pouvez feindre l'indifférence. Bâillez, détournez le regard et faites celui qui n'a pas de temps à perdre avec ce genre de mesquinerie. Les gens n'aiment pas se savoir ennuyés.

Appliquez la règle des 10 pour 100. Vous ne réussirez jamais à éviter toutes les remarques blessantes. Faites-vous à l'idée qu'une partie de ces flèches qu'on vous décoche sont normales dans le monde de frustrations où nous vivons. La plupart d'entre nous s'efforcent de ne pas offenser les autres, mais il nous arrive quand même de le faire à l'occasion. Certes, vous devez vous défendre quand il le faut, mais n'oubliez pas la règle des 10 pour 100.

- Dans 10 pour 100 des cas, vous trouverez un magasin qui vend à meilleur prix le produit que vous venez d'acheter ailleurs.
- Dans 10 pour 100 des cas, un article que vous avez prêté vous sera rendu endommagé.
- Dans 10 pour 100 des cas, même votre meilleur ami vous fera sans réfléchir une remarque qu'il regrettera par la suite.

Autrement dit, développez une carapace; ce sera plus simple que d'être toujours sur la défensive et de vouloir avoir raison à tout prix. Et prenez le risque de pardonner: vous obtiendrez en retour bien plus que du 10 pour 100.

Un jour qu'un homme avait insulté le Bouddha, celui-ci demanda:

«Mon fils, si quelqu'un refuse d'accepter un présent, à qui ce présent appartiendra-t-il?

- À celui qui l'a offert, répondit l'homme.

Dans ce cas, reprit le Bouddha, je refuse d'accepter tes paroles offensantes.

Le monde est rempli d'individus qui se donnent de l'importance en essayant d'écraser les autres. Refusez d'accepter leurs affronts, même quand ils vous sont présentés sous le masque de l'amour. En les ignorant, vous entretenez de meilleurs rapports avec les gens qui vous entourent, et vous vous rendez la vie bien plus agréable.